

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

A.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT.KOPINDOSAT didirikan di Jakarta pada tanggal 15 Agustus 1983, berawal dari adanya pemikiran beberapa pegawai PT.INDOSAT untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai diantara mereka.

Koperasi pegawai PT.INDOSAT,Tbk adalah badan usaha milik para karyawan PT.INDOSAT sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang telekomunikasi.

Pada saat ini kopindosat bergerak dalam beberapa bidang usaha yaitu pengelolaan outsourcing, pelayanan kepada anggota, pelayanan corporate, usaha retail, distributor, telekomunikasi. Wilayah kerja kopindosat meliputi 15 kota yaitu Medan, Batam, Palembang, Jakarta, Bandung, Jatiluhur, Semarang, Surabaya, Bali, Pontianak, Samarinda, Makasar, Manado, Ambon dan Jayapura.

Dalam melakukan kegiatan usahanya kopindosat sebagai penyedia jasa layanan pekerjaan (outsourcing) telah memperoleh kepercayaan beberapa perusahaan sebagai mitra bisnis yaitu :

1. PT. Indosat bergerak di bidang telekomunikasi
2. PT. Indosat Mega Media (IM2) bergerak di bidang multimedia
3. PT. Aces (Batam) bergerak di bidang telekomunikasi

4. PT. Asuransi Astra Buana bergerak di bidang asuransi

5. PT. Inti Karya Persada Teknik bergerak di bidang engineering and construction.

Hingga saat ini PT. KOPINDOSAT telah memiliki beberapa anak perusahaan yaitu :

1. PT. Duta Sukses Utama bergerak di bidang biro perjalanan.
2. PT. Graha Informatika Nusantara bergerak di bidang penyedia jasa solusi informatika.
3. PT. Aplikanusa Lintas Artha bergerak di bidang penyedia jasa aplikasi dan pengadaan fasilitas komunikasi.
4. PT. Sisindosat Lintas Buana bergerak di bidang penyedia jasa solusi informatika.
5. PT. Puri Perkasa Farmino bergerak di bidang apotik.
6. PT. Indosat Mega Media bergerak di bidang jasa internet dan multimedia.

A.2. Kegiatan Usaha

Pada saat ini kopindosat bergerak dalam beberapa bidang usaha pokok yaitu :

1. Pengelolaan Outsourcing
 - Sales and Marketing
 - Contact Center Officer
 - Administrative
 - Teknik and Project Management
 - Tenaga Security
 - Pengadaan Jasa Pengelolaan Tranceiver Station

2. Pelayanan kepada anggota

- Usaha Simpan Pinjam
- Jasa Pengurusan STNK, SIM
- Jasa Pengurusan Asuransi

3. Pelayanan Corporate

- Sewa kendaraan
- Sewa rumah
- Sewa mesin photo copy
- Jasa perawatan gedung
- Jasa percetakan dan pengiriman "Billing Insertion"

4. Usaha ritel

- Toko
- Penjualan merchandise Gallileo
- Penjualan barang-barang elektronik

5. Distributor

- Grosir sembako
- Kartu selular

6. Telekomunikasi

- Site acquisition
- Tower GSM

A.3. Anak Perusahaan & Penyertaan

- PT. Duta Sukses Utama
Bergerak dalam bidang biro perjalanan
- PT. Graha Informatika Nusantara
Bergerak dalam bidang penyedia jasa solusi informatika
- PT. Aplikanusa Lintasartha
Bergerak dalam bidang penyedia jasa aplikasi & pengadaan fasilitas komunikasi
- PT. Sisindosat Lintasbuana
Bergerak dalam bidang penyedia jasa solusi informatika
- PT. Puri Perkasa Farmindo
Bergerak dalam bidang apotik
- PT. Indosat Mega Media
Bergerak dalam bidang jasa internet dan multi media
- Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia
Bergerak dalam bidang koperasi
- Induk Koperasi Pegawai Republik Indonesia
Bergerak dalam bidang koperasi

A.4. Mitra Bisnis Outsourcing Kopindosat

- ◆ PT.INDOSAT
Bergerak di bidang telekomunikasi

♦ PT.INDOSAT MEGA MEDIA(IM2)

Bergerak di bidang multimedia

♦ PT.ACES(Batam)

Bergerak di bidang telekomunikasi

♦ PT.ASURANSI ASTRA BUANA

Bergerak di bidang asuransi

♦ PT.INTI KARYA PERSADA TEKNIK(IKPT)

Bergerak di bidang engineering & construction

A.5. Wilayah Kerja

Saat ini PT. Kopindosat mempunyai wilayah kerja yang tersebar di berbagai tempat, antara lain : Medan, Batam, Palembang, Jakarta, Bandung, Jatiluhur, Semarang, Surabaya, Bali, Pontianak, Samarinda, Makasar, Manado, Ambon dan Jayapura

A.6. Pengertian Call Center

Call center sering juga disebut *contact center*. Pada dasarnya *call center* merupakan bagian dari fungsi *customer service* di sebuah perusahaan (misal : perusahaan telekomunikasi, bank). Secara mendasar, *call center* merupakan bagian dari fungsi *frontliner* yang ada di sebuah perusahaan.

Frontliner secara mendasar memiliki fungsi ujung tombak pertama yang mewakili citra sebuah perusahaan. Secara umum yang mewakili fungsi frontliner sebuah perusahaan terdiri dari :

1. Security/satpam
2. Front Office/Receptionist
3. Call Center/Operator
4. Back Office

Call Center secara mendasar merupakan salah satu bagian dari sebuah perusahaan yang menjalankan fungsi pelayanan pelanggan (fungsi customer service) dan sekaligus menjadi ujung tombak yang mewakili citra perusahaan tempat ia bekerja(fungsi frontliner). Citra perusahaan bergantung salah satunya pada kinerja pelayanan call center/contact centernya. Pelayanan yang baik bagi para pelanggan atau rekanan perusahaan yang bersangkutan akan memberikan citra yang baik juga terhadap perusahaan tersebut. Berbeda dengan *front office* atau *receptionist* yang berhadapan langsung dengan pelanggan atau rekanan perusahaan yang bersangkutan, call center memberikan pelayanan secara tak langsung melalui layanan by phone.

Call Center sendiri dibagi dalam dua bagian fungsi :

1. Inbound : Yang menerima call dari pelanggan dan memberikan solusi langsung kepada pelanggan.
2. Outbound : Yang follow up dari problem yang masuk ke inbound dengan menghubungi pihak-pihak yang terkait untuk penanganan suatu kasus yang

tidak bisa diselesaikan langsung oleh call center dan bertugas melakukan *courtesy call* (call back) ke pelanggan untuk verifikasi dan pemberian solusi ke pelanggan atau rekanan yang bersangkutan.

A.7. Fungsi dan Tugas Call Center

Fungsi dan tugas daripada *Call Center* adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pelanggan (customer service)
 - Memberikan info yang dibutuhkan pelanggan atau rekanan seputar perusahaan atau produk perusahaan yang bersangkutan.
 - Menghandle complain yang masuk(khususnya by phone) dan melakukan management yang tepat dan terbaik bagi pelanggan atau rekanan perusahaan yang bersangkutan.
 - Mengurangi jumlah keluhan yang masuk dengan memberikan solusi yang tepat dan bersifat proaktif(mem berikan lebih dari yang pelanggan atau rekanan perusahaan tersebut minta).
2. Pembentukan citra perusahaan yang positif
3. Menjadi wadah distribusi info ke setiap bagian yang terkait untuk menangani keluhan atau permasalahan yang muncul suatu waktu.

A.8. Produk dan Jasa Telekomunikasi

Berikut ini merupakan produk jasa selular :

a. Mentari

Produk kartu GSM prabayar Indosat yang memberikan kelengkapan bagi kehidupan para pelanggannya. Mentari hadir dengan jangkauan nasional, gratis roaming nasional, tarif sama untuk seluruh Indonesia dan memiliki fitur yang lengkap.

b. Matrix

Produk kartu GSM pasca bayar Indosat yang memberikan kebebasan kepada para pelanggannya untuk menentukan keinginan mereka sendiri. Matrix memberikan sambungan yang sangat cepat, jangkauan luas hingga ke mancanegara, dan kualitas sinyal maupun suara yang jernih.

c. IM3

Kartu prabayar IM3 merupakan kartu GSM prabayar dari Indosat dengan nomor awal 0856 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM multimedia. Dengan IM3, pelanggan memiliki kartu prabayar bernilai lebih karena IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya, seperti GPRS, MMS, M3-Access, transfer pulsa dan masih banyak lagi.

Adapun produk jasa telekomunikasi tetap adalah sebagai berikut :

a. Indosat SLI 001

Sambungan langsung internasional (SLI) yang mampu memberikan sambungan telepon ke lebih dari 250 negara tujuan. Indosat SLI 001

merupakan produk SLI premium yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui nomor akses 001.

b. SLI 008

Merupakan layanan sambungan langsung internasional(SLI) yang ekonomis diperuntukkan bagi keseluruhan masyarakat. SLI 008 merupakan produk SLI yang dapat diakses langsung oleh pelanggan melalui nomor akses 008.

c. Starone

Merupakan layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan teknologi fixed wireless access CDMA 2000 1x adalah kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak (mobile) dengan suara yang lebih jernih serta memberikan kenyamanan komunikasi untuk semua orang.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan yaitu metode penelitian antara variabel X (Insentif) dengan variabel Y (Produktivitas kerja karyawan call center PT. Kopindosat). Penelitian korelasional adalah penelitian untuk mengetahui keeratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain dengan menghitung koefisien korelasi.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan kebenarannya perlu diuji secara empiris. Dalam penelitian ini penulis mengambil suatu dugaan sementara yaitu bahwa “Terdapat hubungan insentif terhadap produktivitas kerja karyawan call center PT. Kopindosat”.

D. Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian call center di PT. Kopindosat, Tbk.

Sampel penelitian adalah sebagian dari subyek penelitian yang akan digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis, sehingga kesimpulan yang diperoleh dari sampel dianggap berlaku juga untuk populasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 50 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel cara acak (random sampling).

E. Variabel dan Pengukuran

Sebelum melakukan pengukuran data penulis harus menentukan variabel yang akan dijadikan variabel penelitian. Berdasarkan fungsinya untuk menjelaskan hubungan sebab akibat variabel dibedakan kedalam :

1. Variabel bebas (Variabel X)

Variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain, dimana variabel bebasnya adalah insentif.

2. Variabel Tidak Bebas (Variabel Y)

Variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dimana variabel tergantungnya adalah produktivitas kerja karyawan *call center* PT. Kopindosat, Tbk.

Untuk pengolahan data, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert yaitu untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, angka yang diberikan mengandung pengertian tingkatan. Melalui pengukuran ini, peneliti dapat membagi jawaban tingkat respondennya ke dalam urutan ranking dari tingkatan paling rendah (1) ketingkatan paling tinggi (4).

F. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan judul skripsi yang penulis buat, maka penulis menguraikan variabel penelitian yaitu :

Insentif : Balas jasa (reward) perusahaan terhadap pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran yang telah diberikan mereka kepada perusahaan.

Produktivitas : Pengukuran untuk mengetahui sampai sejauh mana sumber daya yang digunakan bersama di dalam perusahaan untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh pelanggan kartu Mentari, IM3, Starone.

Produktivitas kerja mengandung pengertian yang relatif, dalam arti bahwa produktivitas kerja menunjukkan keadaan yang lebih baik dibandingkan dengan suatu keadaan di masa lalu. Oleh sebab itu kompensasi pada dasarnya mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode yang dilakukan dengan mencari data atau informasi riset melalui membaca buku-buku, literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dapat bersifat terbuka jika jawaban tidak ditentukan sebelumnya dan bersifat tertutup jika alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

H. Metode Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan/pengaruh antara kompensasi dengan produktivitas kerja karyawan pada PT. Kopindosat, maka penulis menggunakan analisa sebagai berikut :

Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi berguna untuk melihat kuat tidaknya hubungan antara variabel bebas (variabel X) dan variabel tidak bebas (variabel Y), dimana

variabel X adalah kompensasi sebagai variabel yang mempengaruhi dan variabel Y adalah produktivitas kerja sebagai variabel yang dipengaruhi.

Koefisien korelasi mempunyai nilai paling kecil -1 dan paling besar 1 yang gunanya untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara kompensasi dengan produktivitas kerja karyawan.